

Niveles de servicio (SLA) y servicios asociados

1. Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Niveles de servicio (válidos para entornos de producción)	04308 SLA Estándar	04314 SLA Premium	04320 SLA Negocios	04326 SLA Primero
Disponibilidad de los servicios por proceso de solicitud (tiempo de actividad acumulado del servicio durante un (1) mes)	99,5	99,7	99,7	99,7
Rendimiento del procesamiento de mensajes EDI <i>(para un caudal máximo de 100 mensajes/min y 10 Ko/mensaje; por encima de estos valores se requiere un análisis)</i>	2 horas	1 hora	45 minutos	30 minutos
RTO: objetivo de tiempo de recuperación	4 horas			
RPO: objetivo de punto de recuperación	4 horas			
GTI	15 minutos			
Incidente GTR GENERIX P1 - CRÍTICO *	4 horas	3 horas	2 horas	90 minutos
Incidente GTR GENERIX P2 - ALTO (MAYOR) *	8 horas	6 horas	4 horas	3 horas
Incidente GTR GENERIX P3 - NORMAL *	4 p.m.	2 p. m.	8 horas	6 horas
GTR Solicitud del cliente / Solicitud adicional P4	N/A	N/A	N/A	N/A

* Servicio restablecido dentro del horario de atención al cliente. Tenga en cuenta que el cálculo de los niveles de servicio no incluye el tiempo necesario para reproducir una anomalía.

En caso de que el Cliente solicite al Proveedor que no implemente un parche en el entorno de producción, el tiempo que se tendrá en cuenta para el cálculo de los niveles de servicio será el transcurrido hasta que el Proveedor informe al Cliente de que el parche está listo para ser implementado.

Exclusiones

El SLA no se aplica a:

- (1) entornos que no sean de producción;
- (2) cualquier tiempo de inactividad o problemas de rendimiento causados o resultantes de:
 - a) uso indebido de la Aplicación de la Solución o uso contrario a la finalidad del Contrato.
 - b) Incidentes del cliente.
 - c) durante el proyecto para implementar nuevos servicios para usuarios o aplicaciones adicionales solicitados por el Cliente.
 - d) Tiempo de inactividad planificado, incluido el tiempo de inactividad resultante de actualizaciones o mejoras.
 - e) instalación de parches de seguridad o reparaciones de emergencia.
 - f) Factores que escapen al control razonable del Proveedor, incluyendo (i) cualquier caso de fuerza mayor, (ii) telecomunicaciones, Internet, cortes o retrasos, (iii) hardware, software, redes, sistemas eléctricos o de telecomunicaciones que no estén en posesión, bajo el control razonable o bajo la responsabilidad del Proveedor, y (iv) cualquier acción u omisión por parte del Cliente o de cualquier tercero; o
 - g) suspensión o rescisión del derecho del Cliente a utilizar los Servicios de conformidad con los términos del Contrato.

El Cliente es consciente de los riesgos técnicos inherentes a Internet y de las interrupciones en el acceso que pueden producirse. En consecuencia, el Proveedor no se hace responsable de (i) la indisponibilidad o ralentización de los Servicios como consecuencia del estado de la red de Internet o (ii) de los equipos que escapen al control del Proveedor; y las mediciones del nivel de servicio se realizarán entre la entrada y la salida del centro de datos del Proveedor.

2. Condiciones especiales de acceso al Soporte

Salvo en el caso de una ampliación de la asistencia elegida por el Cliente y especificada en el Contrato de suscripción, la asistencia se prestará de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00, hora de Francia, excepto los días festivos en Francia.

3. Sanciones

En caso de incumplimiento de los indicadores de Niveles de Servicio especificados en el presente Contrato de Suscripción, directamente y exclusivamente atribuible al Proveedor, el Cliente podrá reclamar sanciones en las condiciones que se definen a continuación.

El importe máximo de todas las sanciones que se pueden reclamar, por mes, es igual al ocho por ciento (8 %) del importe mensual pagado por el Cliente por los Servicios objeto del Contrato de suscripción.

Si el Cliente desea hacer uso de su derecho a reclamar sanciones, deberá presentar su solicitud al Proveedor, y las Partes examinarán la solicitud por adelantado y de buena fe, teniendo en cuenta los términos del Contrato. Las sanciones solo serán pagaderas una vez que las Partes hayan validado la solicitud de sanciones.

Tras la validación por las Partes, el Cliente que haya iniciado la solicitud emitirá una factura por el importe de las sanciones validadas. Dichas cantidades se abonarán en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la recepción de la factura. Por acuerdo entre las Partes, estas cantidades podrán deducirse de la factura del periodo siguiente.

Estas penalizaciones fijas se caracterizan como cláusulas penales en el sentido del artículo 1231-5 del Código Civil y dan plena satisfacción a las obligaciones.

Transcurrido un plazo de treinta días desde el hecho que dio lugar a la penalización, se considerará que el Cliente ha renunciado definitivamente a la aplicación de la misma.

3.1 Sanciones por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

En caso de incumplimiento de los siguientes niveles de servicio y tras una reclamación por escrito del Cliente en un plazo de treinta (30) días a partir del hecho que dio lugar al incumplimiento, el Cliente podrá solicitar la aplicación de las sanciones que se indican a continuación.

Los indicadores de nivel de servicio sujetos a sanciones son:

- Cumplimiento del SLA en la TASA DE DISPONIBILIDAD de la aplicación de la solución.
- Cumplimiento de los SLA de SOPORTE DE RENDIMIENTO en la gestión de incidencias.

3.2 Cálculo de las sanciones:

DISPONIBILIDAD DEL SLA

- Para el entorno de producción, el porcentaje de disponibilidad de la aplicación de la solución en cada mes.
- Sanción equivalente al 1 % de la suscripción mensual por cada medio punto porcentual (0,5 %) por debajo de la tasa de disponibilidad del SLA seleccionada, hasta un máximo del 4 % de la suscripción mensual.

En caso de que la disponibilidad sea inferior a la tasa de disponibilidad del SLA seleccionada durante un período de tres (3) meses consecutivos, el Proveedor implementará un plan de acción para garantizar que se restablezcan los niveles de servicio afectados. Si, al final de este plan de acción, el Proveedor sigue incumpliendo, las Partes acuerdan reunirse para definir conjuntamente un límite máximo de penalización excepcionalmente superior al definido en el presente Contrato de suscripción.

APOYO AL CUMPLIMIENTO DEL SLA

Dentro del límite del 4 % de la suscripción mensual, el porcentaje de penalización aplicado a la suscripción mensual se define de la siguiente manera, según la tasa de cumplimiento del SLA, el número de incidentes y el nivel de prioridad P1 a P3

Porcentaje de todos los tickets del SLA cumplidos	Prioridad P1	Prioridad P2	Prioridad P3
Entre <=100 % y >=90	0,30	0,20	N/A
Entre <90 % y >=85	0,50	0,30	0,20
Entre <85 % y >=80 %	0,75	0,45	0,30
Entre <80 % y >=60 %	1,25	0,75	0,50
<60 %	2,50	1,50	1,00

Ejemplo: Durante el mes, se registraron 5 P1 y 5 P2 en la herramienta de gestión de tickets con un SLA estándar.

2 de los 5 P1 y 1 de los 5 P2 están fuera de plazo, es decir, una tasa de cumplimiento del 70 %.

Los 2 P1 fuera de plazo suponen una penalización del 2,5 % (2 veces el 1,25 %) del alquiler mensual.

Los P2 que superan el plazo incurrirán en una penalización del 0,75 % (1 vez el 0,75 %) del alquiler mensual.

Una penalización total del 3,25 % del alquiler mensual.

4. Reversibilidad

En caso de rescisión de la relación contractual por cualquier motivo, siempre que el Cliente haya pagado todas las facturas de los Servicios en cuestión y haya enviado una solicitud a tal efecto por carta certificada con acuse de recibo al menos tres (3) meses antes de la finalización del Contrato, el Cliente podrá beneficiarse de un servicio de reversibilidad. El objetivo de este servicio es proporcionar al Cliente todos los datos que le pertenecen, en un formato estándar y estructurado.

4.1 Condiciones de la reversibilidad

Tras la notificación por parte del Cliente de la Reversibilidad, el Proveedor proporciona al Cliente, según su elección:

- Datos en soportes digitales,
- Un enlace de descarga, cuando sea técnicamente posible, que permita al Cliente acceder a sus Datos. El Cliente dispondrá de tres (3) meses a partir de la fecha de envío del enlace de descarga para recuperar sus Datos.

4.2 Condiciones financieras de la reversibilidad

Las Partes acuerdan las siguientes disposiciones financieras relativas a los servicios de asistencia a la reversibilidad prestados por el Proveedor, tal y como se ha descrito anteriormente:

- En caso de rescisión del Contrato por culpa exclusivamente imputable al Proveedor, este correrá con los gastos en que haya incurrido para permitir la Reversibilidad.
- En caso de rescisión del Contrato como consecuencia de un incumplimiento imputable exclusivamente al Cliente o como consecuencia de la expiración del Contrato, el Proveedor facturará al Cliente los gastos incurridos y los servicios prestados para la implementación de la reversibilidad.
- Estos servicios, que se facturan por diez (10) días-hombre, se facturarán a la tarifa diaria vigente en el momento de la prestación.

5. Gestor de prestación de servicios (SDM)

De forma estándar, el Proveedor ofrece acceso a la herramienta de gestión de incidencias.

Más allá de esta herramienta, los clientes pueden interactuar con el Proveedor poniéndose en contacto con su representante comercial o con el equipo de asistencia. El Proveedor ofrece una gobernanza ampliada mediante el nombramiento de un Gestor de prestación de servicios.

El objetivo principal del Gestor de prestación de servicios es actuar como único punto de contacto del cliente, facilitando las interacciones con los Servicios del Proveedor al actuar como punto de escalamiento y coordinación. Ofrece asesoramiento sobre la optimización del uso de la Aplicación de la solución, basándose en la experiencia y el conocimiento del contexto del Cliente por parte del Proveedor; desarrolla y dirige planes de mejora continua de los Servicios; y, por último, proporciona asistencia y apoyo personalizados al Cliente en caso de incidente grave o crisis.

5.1 Objetivos principales y misión

El gestor de prestación de servicios promueve la calidad de los servicios contratados alineando los compromisos contractuales con los objetivos comerciales de los clientes. Es la voz del cliente dentro del proveedor. Sus principales misiones son (entre otras):

- Organizar y dirigir comités de gobernanza.
- Medir y presentar indicadores de rendimiento en relación con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) establecidos en el contrato.
- Supervisar y presentar todos los aspectos presupuestarios del contrato.
- Priorizar los problemas, escalarlos si es necesario y proporcionar apoyo al cliente en caso de crisis.
- Trabajar en estrecha colaboración con los equipos multifuncionales del proveedor (ITOps, soporte, servicios profesionales, ventas, producto) para definir, implementar y supervisar los planes de mejora.

Como contacto privilegiado del cliente, actúa como un auténtico director de orquesta. Es plenamente consciente de los retos empresariales del cliente y de la naturaleza de sus proyectos. Promueve la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

5.2 Niveles de servicio de SDM

Se ofrecen los siguientes niveles de servicio:

Gestión de la prestación de servicios				
Nivel de servicio	Estándar	Premium	Negocios	Primera
Acceso en línea al Gestor de asistencia e incidencias (panel de control de incidencias, SLA, supervisión)	X	X	X	X
Comité de supervisión trimestral		X		
Comité de seguimiento mensual			X	X
Comité de producción semanal (a distancia)				X
Medición periódica de la satisfacción del cliente		X	X	X
Seguimiento de la facturación		X	X	X
Supervisión de actividades (comunicación, incidentes)		X	X	X
Seguimiento de las solicitudes de cambio y desarrollo		X	X	X
Reunión presencial anual del Comité de Estrategia				X
Comentarios de expertos en negocios, productos y estrategia				X
Gestión de crisis				X

X: Actividades incluidas en el nivel de servicio

Las actividades descritas en los niveles de servicio Premium, Business y First son llevadas a cabo por una persona de contacto dedicada (el gestor de prestación de servicios) durante el horario y los días laborables.